

Plan de Communication

Un plan de communication consiste à différents systèmes de communication. L'installation et la disponibilité des outils appropriés de transmission sont essentielles au succès du plan.

Les Comtés unis de Prescott et Russell ont accès à un système de télécommunication technologique avancé ainsi qu'à un système de communication écrit.

En situation d'urgence, la communication **entre les familles et résidents** seront établis avec les systèmes de télécommunications suivant:

Le système de télécommunication consiste en ce qui suit:

1) Téléphone

Le plan de téléphonie pour les exécutions du EOC est d'utiliser les lignes disponibles sur le présent réseau. Les appels sont dirigés à travers Microsoft Teams par l'entremise des services de Bell Canada.

2) Cellulaires

Certains numéros sont accessibles. Ces numéros sont inscrits dans les annexes de ce plan. Les directeurs de chaque département auront accès à cette ressource incluant les chefs de département et homologues ainsi que la liste des maires et leurs numéros de rappel.

3) Système de radio indépendant

Le directeur des Services publics a accès à ce système de radio indépendant.

4) Radio amateur

Le EOC pourra avoir accès au service de radio amateur. Le directeur des Services d'urgence a accès à ce système. Les radios communications seront coordonnés du centre de communications indiqué dans le plan du EOC.

5) Télévision & Radio

Le EOC aura à sa disposition une radio et un téléviseur pour obtenir les informations des sources externes. Le véhicule de la radio et la télévision pourrait être utilisé pour informer le public.

6) Média

Les médias peuvent jouer un rôle important lors de la distribution des messages du EOC. Une liste téléphonique est disponible dans ce document.

7) Services d'urgence

Les Services d'urgence ont accès à des radios portables dont leurs fréquences sont privées. Voici les fréquences radio : (toutes en 12.5 Khz sauf météo)

- F1: RX154.100 TX 159.675 Tone:151.4 HZ MT-Ripon
- F2: RX-TX 154.100 Tone 151.4 HZ Simplex
- F3:RX:162.550 CSQ Météo
- F4: RX/TX165.240 PL114.8Hz (F4 dans 4 portables seulement.)

Le plan de communication écrit consiste à un message du EOC qui sera envoyé et consigné tel qu'inscrit dans l'appendice E et F.

Tous les messages entrants seront archivés (en double) par la personne responsable des communications ou son délégué puis sera transmis à la personne requise.

Tous messages sortants seront inscrits (en double) par son créateur et l'originale du document sera communiquée à la personne responsable des communications ou son délégué pour la transmission du bulletin. La copie du document originale sera archivée par le responsable des communications.

Stratégies de communication

S'excuse : L'organisation admet ses torts et reconnaît sa responsabilité dans la faute. Il promet de corriger la faute. → Ceci aidera à améliorer sa réputation à **long terme** avec le public.

Sympathie : instaurer de façon à démontrer au public que la compagnie est la ou une victime de la crise. → L'efficacité de cette stratégie est de **courte durée** : le public est souvent **peu réceptif** et peu sympathique à l'organisation.

L'évitement : Est utilisé pour transférer le blâme à une autre organisation et ne prends aucunement la responsabilité de l'événement → L'efficacité est de **très courte durée**.

Conjoint : Répartition de la responsabilité de l'événement sur plusieurs organisations lors d'un incident → **stratégie efficace et de longue durée**.

Message clé

Être claire et concis

- Chaque message devrait être une seule phrase;
- Chaque phrase devrait avoir un maximum de 20 mots.

Développer votre plan pour répondre aux questions suivantes:

- Quoi
- Quand
- Où
- Qui
- Pourquoi
- Comment
- Quel est le plan?

Promesse d'action pour résoudre le problème

Expliquer la situation et détailler les conclusions possibles qui peuvent survenir dans le futur.

Les principes de la communication

- Reconnaître le problème dès que possible;
- Construire une relation de confiance et de transparence;
- Dire la vérité → Reconnaître et admettre les points incertains;
- Démontrer de l'empathie;
- Mettre le public au premier rang (plus important);
- Accent sur les messages cruciaux pour réduire l'état de crise;
- Prendre la responsabilité de la crise (ne veut pas dire qu'il est la cause du problème);
- Contrôler la panique engendrée par la situation;
- Créer des solutions, un plan et le partager.

Lors de la crise

La Corporation des Comtés unis de Prescott et Russell reconnaît que la source première d'information pour les médias sera nos employés. Pour contrôler les rumeurs ainsi que le message véhiculé, la Corporation appliquera le plan ci-dessous, si nécessaire:

- Fournir des détails de la crise aux employés;
- Utiliser la haute direction pour parler aux employés;
- Fournir des mises à jour périodiques de la situation;
- Clarifier les rumeurs le plus tôt possible;
- S'assurer que les employés ont toutes les informations données au public et aux médias;
- Donner aux employés un message à transmettre aux médias et au public si des questions leur sont posées.

Les priorités

- Contenir ou régler le problème;
- Communiquer avec les personnes concernées;
- Communiquer avec les employés;
- Communiquer avec les personnes indirectement affectées;
- Communiquer avec les instances externes comme les médias.